



# POLÍTICA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

CORPORATIVA

Marzo 2018

**ÍNDICE**

INTRODUCCIÓN .....	2
Definición de sugerencia .....	2
Definición de reclamación.....	3
PRINCIPIOS .....	4
Accesibilidad.....	4
Buena fe .....	4
Compromiso organizacional.....	4
Confidencialidad.....	5
Identificación.....	5
Imparcialidad.....	5
Transparencia .....	5
No victimización .....	5
Presunción de inocencia.....	6
Respeto.....	6

## INTRODUCCIÓN

El **objetivo** de esta política es establecer mecanismos que permitan identificar posibles riesgos y/o conflictos de interés u otra índole, así como áreas de mejora en la gestión interna de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN como parte de su proceso de mejora continua; con el propósito de reforzar el compromiso con nuestros grupos de interés.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN ha desarrollado esta política con el fin de velar por la “transparencia y rendición de cuentas”, principio básico que rige nuestra gestión interna; fomentando las buenas prácticas de nuestra organización a través de una adecuada gestión de las sugerencias y reclamaciones, mediante:

- La habilitación de canales para:
  - ✓ La presentación de sugerencias y reclamaciones para los grupos de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.
  - ✓ Informar de la resolución de las reclamaciones a los grupos de interés.
- El establecimiento de un sistema de control interno, con un doble objetivo:
  - ✓ El seguimiento, análisis y resolución de las situaciones planteadas, que garantice una gestión adecuada de las mismas, impulsando de este modo el aprendizaje continuo.
  - ✓ La identificación de áreas de mejora y prioridades institucionales, sobre las que elaborar planes de trabajo que permitan dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones previamente identificadas.

Su **ámbito de aplicación** se extiende a todos los grupos de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

### Definición de sugerencia

---

En el marco de esta política se entiende por sugerencia cualquier propuesta o proposición de cambio o mejora relacionada con cualquier ámbito o proceso de la organización que contribuya a incrementar la confianza y transparencia, a fomentar la participación de los grupos de interés y a promover mejores prácticas en la gestión y/o el desempeño de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN, desde un enfoque basado en el rigor, excelencia y eficacia.

### **Definición de reclamación**

---

En el marco de esta política, reclamación es una manifestación de disconformidad que cualquier grupo de interés de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN dirija a la misma, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos.

## PRINCIPIOS

Esta política se sustenta sobre una serie de principios, que orientan su desarrollo y aplicación. A destacar:

### Accesibilidad

---

Los canales de comunicación habilitados para la presentación de sugerencias y reclamaciones serán en todo momento, claros y de fácil acceso para todos los grupos de interés, velando para que los mismos sean adecuados y cubran las necesidades específicas locales de los países y contextos donde opera la Fundación AYUDA EN ACCIÓN.

### Buena fe

---

Implica la convicción del emisor de la sugerencia o reclamación en cuanto a la veracidad y exactitud de la misma; y que no actúa de mala fe, o a sabiendas de la falsedad de su denuncia, con el fin de perjudicar a la Fundación AYUDA EN ACCIÓN o alguno de sus miembros.

Cuando haya razones o indicios que lleven a pensar que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimará su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación.

Así, el denunciante que realice una denuncia a sabiendas de su falsedad o actúe de mala fe para perjudicar a otras personas, no está amparado por las garantías contempladas en esta política y perderá su derecho a la confidencialidad y no represalias. La denuncia en estas circunstancias puede constituir una infracción grave del sistema disciplinario, reservándose la Fundación AYUDA EN ACCIÓN el derecho de emprender acciones legales.

### Compromiso organizacional

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se compromete a admitir a trámite todas las sugerencias y reclamaciones, a acusar recibo de todas ellas, así como a gestionarlas con la mayor prontitud posible e informar de su resolución a todos los afectados.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN gestionará todas las sugerencias y reclamaciones de acuerdo con las políticas, normativas y procedimientos internos, y de conformidad con el marco jurídico-legal local, cuando sea aplicable; e informando, cuando se estime pertinente y en todo caso cuando la conducta constituya un ilícito penal a las autoridades y organismos públicos competentes.

## Confidencialidad

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN tratará los datos personales recabados únicamente para aportar mayor valor y credibilidad a la sugerencia o reclamación recibida, así como para comunicar los resultados de su resolución y, además de cumplir con los requisitos que establece la normativa en materia de protección de datos personales que en su momento resulte de aplicación, guardará la debida confidencialidad sobre los mismos ante otras personas o instancias de la organización o fuera de ella, que no intervengan en el proceso de gestión y resolución.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de contactar con terceros para facilitar la resolución de la sugerencia o reclamación, si lo considera necesario.

## Identificación

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN establece que los emisores de las reclamaciones deberán identificarse, proporcionando la información que a tal fin se estima necesaria, sin perjuicio de los posibles cambios que sean necesarios a la vista de las posibles modificaciones legales que puedan devenir, y en concreto de las que deriven en materia de protección de datos personales

## Imparcialidad

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN pondrá todos los medios disponibles para gestionar lo más objetivamente posible las sugerencias y reclamaciones, por lo que actuará consecuentemente ante un conflicto de interés.

## Transparencia

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se compromete a difundir de manera proactiva la presente política, así como a habilitar y mantener abiertos los canales de comunicación establecidos para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

## No victimización

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado/a o patrono/a de la FUNDACIÓN AYUDA EN ACCIÓN que tome una represalia contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe.

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN no tomará ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una sugerencia o reclamación de buena fe.

### **Presunción de inocencia**

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN presumirá la inocencia de la/s persona/s objeto de la sugerencia o reclamación hasta que se pruebe su culpabilidad, de acuerdo al marco normativo interno de la Fundación AYUDA EN ACCIÓN y/o al marco jurídico-legal aplicable, asegurando en todo caso las garantías necesarias para su defensa.

### **Respeto**

---

La Fundación AYUDA EN ACCIÓN responderá siempre desde un enfoque constructivo a las sugerencias y reclamaciones recibidas. Del mismo modo, espera que los emisores de una sugerencia o reclamación muestren respeto a la organización y los miembros de la misma.